



# English for Qualified Dental Employees

Englisch für Zahnmedizinische Fachangestellte

2. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG

Düsseldorf Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 79572

Autor: Heinz Bendix, 91629 Weiherzell

Ich bedanke mich bei Herrn Dr. med. dent. Hartmut Otto, Ansbach, für seine wertvollen Tipps und Hinweise.

2. Auflage 2016, Nachdruck 2023

Druck 5 4 3

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-8085-2178-6

© 2016 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Umschlaggestaltung: tiff.any GmbH, 10999 Berlin unter Verwendung eines Bildmotivs von

© Kurhan – Fotolia.com

Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf

Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

# VORWORT

## Hinweise zum Gebrauch dieses Buches

Dieses Buch ist für Zahnmedizinische Fachangestellte im Berufsschulunterricht konzipiert.

Es setzt die durch einen qualifizierenden Hauptschulabschluss, bzw. durch die Mittlere Reife erworbenen Englischkenntnisse voraus. Eine Wiederholung der englischen Grammatik ist daher nicht vorgesehen.

Schwer zu merkende, sprachlich und grammatikalisch komplizierte Ausdrucksweisen werden vermieden.

Die Satzkonstruktionen sind so einfach wie möglich, aber dennoch korrekt.

Da die Lernenden bereits im Beruf stehen, sollte die vom Rahmenlehrplan geforderte kommunikative Kompetenz im Umgang mit Englisch sprechenden Patienten in möglichst kurzer Zeit erreicht werden.

Aufgrund der bei allen Auszubildenden bereits vorhandenen Kenntnisse der englischen Sprache und deren Grammatik, kann auf allzu kleinschrittiges Vorgehen weitgehend verzichtet werden. Die Auszubildenden sollten von Anfang an grundsätzlich an das Sprechen in vollständigen Sätzen gewöhnt werden.

Dieses Buch dient als intensiver Aufbaukurs in fremdsprachlicher Kommunikation, wobei auf Übungen verzichtet wird, die wertvolle Unterrichtszeit beanspruchen, und doch die geforderte kommunikative Kompetenz nur wenig fördern.

Sprechkompetenz erwirbt man nur durch ständiges Sprechen. Da dies im Unterricht aus Zeitgründen leider nicht für alle Lernenden gleichzeitig möglich ist, sollten alle Dialoge, Fragen und Antworten grundsätzlich von allen Auszubildenden einer Klasse schriftlich formuliert werden. Dieses Vorgehen ist zwar mit erheblichem Aufwand verbunden, verbessert die Sprechkompetenz und die Nachhaltigkeit des Erlernten jedoch ganz entscheidend.

Das Buch ist kompakt und beschränkt sich auf wichtige Grundübungen. Den Lehrpersonen steht es frei, ihren Unterricht auf der Grundlage dieses Buches durch eigene kreative Ideen zu bereichern falls sie dies für notwendig empfinden sollten.

Der Verlag und der Autor wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Arbeit mit English for Qualified Dental Employees.

Autor und Verlag im Frühjahr 2016

# INHALTSVERZEICHNIS

- 1 A Dental Appointment ..... 7–15**  
Wir lernen, mit Patienten Termine zu vereinbaren.
- 2 Asking for Personal Details ..... 16–25**  
Wir fragen nach persönlichen Daten und bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- 3 A Medical History Questionnaire ..... 26–33**  
Wir befragen eine Patientin über ihre medizinische Vorgeschichte.
- 4 Dental Treatment ..... 34–39**  
Bei einer Patientin wird durch eine ZFA der Zustand der Zähne festgestellt.
- 5 Dental Hygiene ..... 40–47**  
Hier geht es um Fragen der Zahnhygiene.
- 6 Professional Dental Cleaning ..... 48–54**  
Es wird eine professionelle Zahnreinigung durchgeführt.
- 7 Tooth Decay ..... 55–59**  
Wie beginnt Karies und wie beugt man ihr vor?

- 8 Trouble with the Gums** ..... 60–68  
Ein Patient hat Probleme mit seinem Zahnfleisch. Wir geben Rat.
- 9 Dental Fear** ..... 69–73  
Ein Patient hat panische Angst vor dem Zahnarzt. Wir geben Rat und beruhigen.
- 10 Food and Teeth** ..... 74–78  
Welchen Einfluss haben bestimmte Nahrungsmittel auf die Zahngesundheit?
- 11 Teeth Grinding** ..... 79–87  
Symptome an den Zähnen können auf Krankheiten oder Probleme hinweisen. Thema hier: Stressbedingtes Zähneknirschen
- 12 The Importance of Flossing** ..... 88–94  
Wir raten einer Patientin, Zahnseide zu verwenden und begründen dies.
- 13 Periodontal Disease & Dental Prosthesis** ..... 95–108  
Ein Patient leidet an schwerer Parodontitis. Er benötigt eine Zahnprothese
- 14 Sensitive Teeth** ..... 109–116  
Was kann man bei empfindlichen Zähnen tun?

<b>Dental Dictionary .....</b>	<b>117–121</b>
<b>Vocabulary List .....</b>	<b>122–131</b>

## 1 A DENTAL APPOINTMENT

Mrs. Nicole Benning, an American lecturer, is presently teaching at a German Fachhochschule. A tooth is causing her trouble, as a filling in one of her back teeth is broken. She needs to see a dentist. One of her colleagues gave her Dr. Frank Zahn's telephone number. His dental surgery is conveniently located near the college. She calls to make an appointment. It is Monday morning. One of Dr. Zahn's dental assistants answers the phone ...



- Assistant** (Telefon klingelt) Praxis Dr. Zahn. Sie sprechen mit Katharina Meyer. Guten Morgen.
- Mrs. Benning** Hello. Ah ... Do you speak English?
- Assistant** A little, yes.
- Mrs. Benning** Oh, good. This is Nicole Benning speaking.
- Assistant** How can I help you, madam?
- Mrs. Benning** I'd like to make an appointment.
- Assistant** Have you been here before?
- Mrs. Benning** No, I haven't.
- Assistant** OK, what's the problem?
- Mrs. Benning** The filling in one of my back teeth came out.
- Assistant** Oh, I see ... Well, we are very busy this week. Would Friday afternoon be all right for you?
- Mrs. Benning** Don't you have anything earlier? This afternoon perhaps?
- Assistant** One moment, please. Let me have a look ... No, I'm sorry, we have nothing free this afternoon.
- Mrs. Benning** Well, then how about Tuesday afternoon?

- Assistant** Sorry, we are closed on Tuesday afternoon. Wednesday is the earliest we can do. Would 8 o'clock on Wednesday be OK?
- Mrs. Benning** 8 o'clock is a bit early.
- Assistant** Could you come at 10.30 then?
- Mrs. Benning** Yes, that's fine.
- Assistant** Right ... Could I have your name again please? I didn't catch it.
- Mrs. Benning** The name is Benning. Mrs. Nicole Benning.
- Assistant** Could you please spell your surname?
- Mrs. Benning** You spell it B e n n i n g.
- Assistant** OK, Mrs. Benning. See you on Wednesday at 10.30.
- Mrs. Benning** Thanks a lot.
- Assistant** You are welcome. Have a nice day! Bye!
- Mrs. Benning** And you! Bye!





## >>> ACTIVITY 1 >>>

### Important notice! – Wichtiger Hinweis!

Vocabulary work should be done as an essential part of every new lesson. Do it in pairs or in groups. Every student should make his or her personal vocabulary list. Now, find the following words and expressions in the text!

Zahnarzttermin	Lehrbeauftragte, Dozentin	momentan, zurzeit
lehren, unterrichten, dozieren	Kummer, Probleme	eine Füllung
die Backenzähne, die Molaren	(heraus)gebrochen	ein Zahnarzt
dringend	ein(e) Kollege/in	Zahnarztpraxis
günstig gelegen	einen Termin ausmachen	zahnmedizinische Assistentin
Hier spricht ... (Telefon)	Unsere Praxis ist sehr voll ...	etwas früher (Termin)
vielleicht	Ich schau' mal ...	Wir haben nichts frei
Wie wär's mit .../Ginge es ...	Wir haben geschlossen	Ja, das ist gut/Das passt.
Ich habe es nicht verstanden	buchstabieren, schreiben	der Nachname
Bis Donnerstag ...	... um 10 Uhr.	Danke! – Bitte!
Schönen Tag noch!	Ebenfalls!	Tschüss!

## >>> ACTIVITY 2 >>>

### Answer the following questions in English!

- Who is Mrs. Benning?
- Why is she staying here?
- What trouble has she got?
- Who gave her the dentist's telephone number?
- Where is Dr. Zahn's dental surgery (auch: dental office) located?
- Has Mrs. Benning visited Dr. Zahn's surgery (auch: office) before?
- The dental assistant offers her an appointment for Friday. Is that day OK for Mrs. Benning?
- Mrs. Benning would like to come on Monday afternoon. Is that possible?
- What about Tuesday afternoon?
- Which day would be the earliest the assistant can do?
- Why does the assistant ask for Mrs. Benning's name again?
- What would you reply if an English speaking person said "Thank you" to you?

## >>> ACTIVITY 3 >>>

### For Your Information

In Englisch sprechenden Ländern ist eine Zeitangabe wie z. B. 14:50 Uhr i. d. R. noch nicht so üblich wie bei uns, wird aber immer häufiger verwendet. Viele Menschen sagen dort meist noch: "2.50 pm". Die Abkürzung "pm" kommt aus dem Lateinischen und heißt "post meridiem", was soviel bedeutet wie "nach Mittag". Zeitangaben zwischen 12:01 Uhr und 24:00 Uhr werden mit dem Zusatz "pm" versehen. Zeitangaben zwischen 00:01 Uhr morgens und 12:00 Uhr mittags werden mit dem Zusatz "am", d. h., "ante meridiem", also "vor Mittag" versehen. Beispiele: 21:45 Uhr wäre dann 9.45 pm oder auch 21:45 (sprich: twenty-one forty-five). Für zwei Uhr nachmittags (also volle Stunden) kann man z. B.: "2 pm" oder "14:00 hours" (sprich: fourteen hundred hours) sagen.

Beide Möglichkeiten die Uhrzeit anzugeben, können zwar nebeneinander verwendet werden, beachten Sie aber, dass vielen Briten, Iren und Nordamerikanern die 24-Stunden-Zeitrechnung u. U. noch nicht so geläufig ist.

### Beispiel:

Für : „Kommen Sie **am** 15. Januar **um** 13:30 Uhr“ kann man sagen:

- a) Come on January the 15th, **at** 13.30.
- b) Come on January the 15th, **at** 1.30 pm.

**Merke:** "o'clock" sagt man nur bei vollen Stunden sowie bei 12-Stunden-Zeitrechnung. Beispiel: 18:00 Uhr ist entweder 6.00 o'clock pm oder 18 hundred hours.

### Tell the date and the time!

Do it like this: "Please, come on January the 3rd, at 16.30."

"Please, come on January the 3rd, at 4.30 pm."

### Now, start telling the time!

03.01./12:30	24.02./08:45	10.03./16:15	17.04./09:30
30.05./14:45	09.06./11:15	31.07./18:00	13.08./12:00
19.09./08:10	10.10./11:10	11.11./11:11	24.12./20:00
06.01./21:45	02.02./23:00	18.03./10:45	20.04./14:15

## >>> ACTIVITY 4 >>>

### Say it in English!

1. Kommen Sie am 23.12. um 14 Uhr.
2. Ihr Termin ist am 14.03. um 9:45 Uhr.
3. Kann ich am 02.07. um 10:30 Uhr kommen?
4. Sie haben Ihren Termin am 19.06. um 11 Uhr.
5. Ich gehe am 7. Februar um 16:15 Uhr zum Zahnarzt.
6. Am 12. Oktober um 11:45 Uhr habe ich einen Termin beim Zahnarzt.
7. Könnte ich am 04.04. um 17 Uhr kommen?
8. Bitte kommen Sie am Montag, den 13. Juli, um 16 Uhr!

## >>> ACTIVITY 5 >>>

### Make sentences!

1. Be/here/before?
2. I/visit/dentist/next Friday.
3. I/have/appointment/dentist/next Tuesday.
4. Can you/come/Thursday/9.30 am?
5. Can/see/doctor/June 6th?
6. I/visit/dentist/last Friday.
7. My/appointment/is/Tuesday/13th.
8. Please/come/Monday/17th/9.30 am.

## >>> ACTIVITY 6 >>>

### Use the information below to make complete sentences.

1. Filling/back tooth/broken.	7. We/busy/this week.
2. The assistant/answer/phone?	8. Surgery/close/Tuesday.
3. I'd like/book/appointment.	9. How/spell/surname?
4. What/be/problem?	10. Surgery/open/Wednesday?
5. Doctor/answer/phone?	11. Who/be/on/phone?
6. I/need/see/dentist.	12. Have/anything/free/Monday?

## >>> ACTIVITY 7 >>>

**All these statements are false! Please correct them!**

1. The filling in one of Mrs. Benning's front teeth is broken.
2. Dr. Zahn's dental surgery/office is far away from the college.
3. Mrs. Benning phones to talk to Dr. Zahn personally.
4. Mrs. Benning visited the surgery last Friday.
5. The dental assistant speaks no English at all.
6. The surgery is not busy this week.
7. There are some appointments free on Monday afternoon.
8. The surgery is open on Tuesday afternoon.
9. Eight o'clock on Wednesday is OK for Mrs. Benning.
10. Mrs. Benning will come on Thursday at 9.30 am.



## >>> ACTIVITY 8 >>>

**Look at the text again and say it in English!**

1. Die Patientin ist Lehrbeauftragte/Dozentin an einer Fachhochschule.
2. Die Füllung in einer ihrer Backenzähne ist herausgebrochen.
3. Eine Kollegin hat mir Ihre Telefonnummer gegeben.
4. Die Zahnarztpraxis liegt in der Nähe der Fachhochschule. Das ist sehr günstig.
5. Stefanie ist eine Zahnmedizinische Fachangestellte.
6. Guten Morgen. Hier spricht Tom Cruise.
7. Ich heiße Bond. James Bond.
8. Was kann ich für Sie tun, Herr Bond?
9. Sind Sie schon einmal hier gewesen?
10. Ich hätte gerne einen Termin.
11. Unsere Praxis ist diese Woche nicht sehr voll.
12. Wäre Ihnen Donnerstagnachmittag recht?
13. Ginge es etwas früher?
14. Vielleicht morgen Nachmittag?
15. Lassen Sie mich nachsehen!
16. Tut mir leid, aber wir haben heute nichts frei.
17. Ginge es Mittwochnachmittag?
18. Tut mir leid, wir haben Mittwochnachmittag geschlossen.
19. Donnerstag wäre das Früheste, was wir anbieten können.
20. Acht Uhr dreißig ist ein bisschen früh.

21. Könnten Sie um 11 Uhr kommen?
22. Ja, das passt.
23. Könnten Sie mir Ihren Namen noch einmal sagen?
24. Ich habe ihn nicht verstanden.
25. Wie schreibt man Ihren Nachnamen?
26. Könnten Sie ihn buchstabieren?
27. Danke! – Bitte!
28. Schönen Tag noch! – Tschüss!
29. Ebenfalls! – Tschüss!

## >>> ACTIVITY 9 >>>

**Work with a partner. Your partner is a patient. Ask her/him questions. Take turns!**

1. May I have your name, please?
2. Could you spell it?
3. Have you been here before?
4. What can I do for you?
5. What's your problem?
6. Could you come on Friday at 9.30?

## >>> ACTIVITY 10 >>>

**Work with a partner to make a dialogue!**

### Assistant

1. Ihr Telefon klingelt. Sie heben ab ...
3. Sagen Sie, dass das schwierig ist. Diese Woche ist viel los. Bieten Sie einen Termin an irgendeinem Tag der nächsten Woche an.
5. Sie sehen im Terminbuch nach. Am gewünschten Tag ist kein Termin mehr frei.
7. Ausgerechnet an diesem Tag ist die Praxis geschlossen. Bieten Sie einen anderen Termin an.
9. Nennen Sie einen späteren Zeitpunkt.
11. Fragen Sie nochmals nach dem Namen. Sie haben ihn (vorhin) nicht verstanden.

### Patient

2. Sie sprechen leider nur Englisch. Sie stellen sich vor, nennen Ihr Problem und bitten um einen Termin – möglichst heute noch.
4. Der angebotene Termin ist viel zu spät für Sie. Bitten Sie um einen früheren. Äußern Sie einen Terminwunsch.
6. Äußern Sie einen weiteren Terminwunsch.
8. Der Tag würde passen. Sie möchten aber lieber etwas später kommen.
10. Sie stimmen jetzt zu.

13. Sie bitten die Patientin, ihren Namen zu buchstabieren.

15. Sie bestätigen den Termin.

17. Sie erwidern den Dank, wünschen noch einen schönen Tag und verabschieden sich.

12. Sie nennen Ihren Namen nochmals.

14. Sie kommen dieser Bitte nach.

16. Sie bedanken sich.

18. Sie wünschen dies ebenfalls und verabschieden sich.

### EXTENDED VOCABULARY LIST

<b>appointment</b>	Verabredung, Termin; to book or make an appointment
<b>at all</b> <b>Not at all</b>	überhaupt überhaupt nicht!, Ganz und gar nicht!
<b>back teeth, molars</b>	Backenzähne, Molaren
<b>busy</b>	belebt, verkehrsreich, beschäftigt, voll (Praxis), ausgefüllt
<b>Bye!/Good bye!</b>	Tschüss!/Auf Wiedersehen!, Auf Wiederhören! (Telefon)
<b>catch</b>	fangen (Sachen), einfangen (Krankheit, Virus), verstehen
<b>colleague</b>	Kollege/in
<b>college</b>	Fachhochschule, Akademie, kleinere Universität, Kolleg
<b>convenient/ly</b>	günstig, passend, geeignet
<b>dental assistant</b> auch: <b>dentist's assistant</b> <b>qualified dental employee</b>	zahnmedizinische Assistentin Zahnarthelfer/in Zahnmedizinische Fachangestellte
<b>dental office</b>	Zahnarztpraxis (US)
<b>dental surgery</b>	Zahnarztpraxis (UK)
<b>dental treatment</b>	Zahnbehandlung
<b>dentistry</b>	die Zahnmedizin
<b>dialogue</b>	Dialog, Gespräch zwischen zwei Personen
<b>essential</b>	wesentlich, unentbehrlich, unerlässlich

**EXTENDED VOCABULARY LIST**

<b>expression</b>	Ausdruck, Redewendung, Ausdrucksweise
<b>extended</b>	erweitert
<b>filling</b>	Füllung
<b>front teeth, incisors</b>	Schneidezähne, Frontzähne
<b>how about</b>	wie wäre es mit ...
<b>locate</b>	etwas finden, lokalisieren
<b>located</b>	er/sie/es liegt, befindet sich
<b>May I ...?</b>	Darf ich ...?, Dürfte ich ...?
<b>need to see</b>	besuchen müssen, aufsuchen müssen
<b>pair/in pairs</b>	Paar/paarweise
<b>part</b>	Bestandteil, Teil, Rolle (Theater)
<b>perhaps</b>	vielleicht
<b>personal</b>	persönlich, personenbezogen
<b>present</b>	anwesend, vorhanden
<b>presently</b>	momentan, zurzeit, bald, in Kürze
<b>reply</b>	erwidern, antworten
<b>some</b>	einige, ein paar, etwas, irgendein
<b>spell</b>	buchstabieren, schreiben
<b>stay</b>	Aufenthalt, sich aufhalten, bleiben, wohnen
<b>surname, family name (UK/US) second name (US)</b>	Nachname, Familienname
<b>trouble</b>	beunruhigen, bedrücken, Kummer, Sorgen, Beschwerden
<b>urgently</b>	dringend

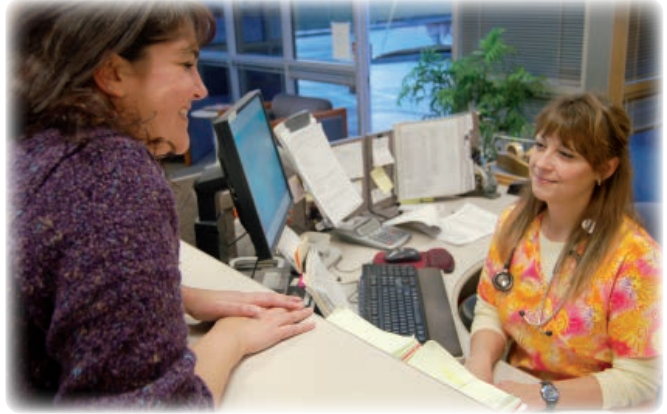
An American woman and her husband, on vacation in Europe, went to see a dentist. "I want a tooth pulled, and I don't want Novocaine because we are in a big hurry", the woman said. "Just extract the tooth as quickly as possible." The dentist was impressed. "You are a courageous woman", he said. "Which tooth is it?" The woman turned to her husband and said: "Show him your tooth, darling."

on vacation (US), on holiday (UK) = im Urlaub; to pull a tooth = Zahn ziehen; Novocaine = Novocain (ein Lokalanästhetikum); big hurry = große Eile; impressed = beeindruckt; courageous = mutig; to turn to someone = sich an jemanden wenden)

## 2 ASKING FOR PERSONAL DETAILS

### UNIT 2

It is Wednesday morning, 10.15 am. Mrs. Nicole Benning enters Dr. Zahn's dental surgery and walks up to the reception desk. One of the dental assistants is working at the computer ...



**Mrs. Benning**

Good morning.

**Receptionist**

Guten Morgen. Wie kann ich Ihnen helfen?

**Mrs. Benning**

My name is Benning. Nicole Benning. I've got an appointment for 10.30. Ah ... by the way ... can I speak English? My German is still a bit poor, you know ...

**Receptionist**

No problem, madam.

**Mrs. Benning**

Oh, that's great.

**Receptionist**

Before Dr. Zahn can see you I need a few personal details from you.

**Mrs. Benning**

Sure. What would you like to know?

**Receptionist**

Could you please put down your first name, your middle name, if you've got one, your last name and your date of birth here on this form? I also need your address here in Germany.

**Mrs. Benning**

Sure. No problem.

**Receptionist**

Your nationality is British?

**Mrs. Benning**

No, I'm American.

**Receptionist**

Do you have a medical card?

**Mrs. Benning**

No. I have private dental insurance.

**Receptionist**

OK. Could you please sign this dental fee agreement? I'm sorry, but we must ask you to pay in cash.



- Mrs. Benning** Do you also accept credit cards? I've got a Visa Card.
- Receptionist** I'm afraid, we don't take credit cards but we take EC cards if you've got one.
- Mrs. Benning** Well, I'll pay cash then. I haven't got an EC card yet. Do you already know what I will have to pay?
- Receptionist** Sorry, I can't tell you in advance.
- Mrs. Benning** That's okay.
- Receptionist** Please, take a seat in our waiting room over there. It will take a few minutes before Dr. Zahn can see you. But it won't take long. Ah ... I almost forgot ... May I ask you to fill in this medical history questionnaire? We usually give it to new patients before they receive dental treatment. And there's one more thing I need from you. Could you also complete this dental hygiene questionnaire and give it back to me when I'll call you? It's important to Dr. Zahn to know some facts about your previous medical history. You can do it while you are sitting in the waiting room.
- Mrs. Benning** Sure. But ... your questionnaires are all in German!
- Receptionist** Ah yes. I'll call you in a few minutes and we can do the questionnaires together. Alright?
- Mrs. Benning** Fine.



## >>> ACTIVITY 1 >>>

Find these words and expressions in the text and add them to your vocabulary list!

persönliche Angaben	betreten, eintreten	auf (etwas) zugehen
Anmeldetheke	übrigens ...	schlecht (Sprache)
Das ist toll!, Super!	ein paar, wenige	Klar!, Sicher!
Was möchten Sie gerne?	hin/niederschreiben	zweiter Vorname (US)
Nachname (US)	Formular, Form	Staatsangehörigkeit
KV-Karte, Chipkarte	privat	Zahnversicherung
unterschreiben, unterzeichnen	zahnärztliche Honorar- vereinbarung	jemanden bitten
(in) bar	annehmen, akzeptieren	Kreditkarte
nehmen, annehmen	Ich habe sie noch nicht	im Voraus
Platz nehmen	Wartezimmer	dort drüben
Es wird eine Minute dauern	Es wird nicht lange dauern	fast, beinahe
Darf ich Sie bitten ...	ausfüllen (Formular)	Anamnesebogen
üblicherweise	erhalten, bekommen	Zahnbehandlung
Da ist noch etwas ...	vervollständigen, ausfüllen	Zahnhygiene-Fragebogen
zurückgeben	während (Gleichzeitigkeit!)	Tatsachen, Umstände
früher/e, vorhergehend	Zahngesundheit	Ganz in Deutsch
gemeinsam, zusammen	In Ordnung?, Ja?, OK?	Gut!, Schön!

### A man enters a dental office:

“I came in to make an appointment with the dentist” he says to the receptionist.

“I’m sorry sir”, she replied, “He’s not in right now”.

“Thank you”, said the obviously very nervous prospective patient.

“When will he be out again?”

(obviously = sichtbar, offenbar; to be in = da sein; to be out = nicht da sein; prospective patient = zukünftig, voraussichtlich)

## >>> ACTIVITY 2 >>>

All these statements are false. Correct them!

1. Mrs. Benning's German is very good.
2. Mrs. Benning's last name is Nicole.
3. Mrs. Benning does not have to sign anything.
4. For payment, Mrs. Benning can use her credit card.
5. Dr. Zahn does not accept EC cards for payment.
6. Mrs. Benning will not have to wait.
7. Mrs. Benning has got no problem completing the questionnaires.

## >>> ACTIVITY 3 >>>

Please, give an answer in English! – Look at the text again!

1. Which personal details does the assistant need from Mrs. Benning?
2. The assistant asks Mrs. Benning to sign something. What is it?
3. Can Mrs. Benning use her credit card for payment?
4. Which two ways of payment are possible at Dr. Zahn's dental surgery?
5. The assistant asks Mrs. Benning to fill in two questionnaires. What questionnaires are they?
6. Why has Mrs. Benning got a problem completing the questionnaires?

American English	British English
to <b>book</b> an appointment	to <b>make</b> an appointment
a dental clinic/a dental <b>office</b>	a dental <b>surgery</b>
<b>first</b> name	<b>Christian</b> name
<b>last</b> name	<b>surname</b> or <b>family</b> name

### HINWEIS:

**Surgery** heißt eigentlich „Chirurgie“. Jedoch bezeichnet man damit im britischen Englisch nicht nur die Praxis eines Arztes/Zahnarztes (surgery/dental surgery) sondern auch den eigentlichen Behandlungsraum bzw. das Sprechzimmer. Im amerikanischen Englisch verwendet man für die Praxis eines Arztes oder Zahnarztes dagegen den Begriff **office**.

## >>> ACTIVITY 4 >>>

**Look at the text again and say it in English!**

1. Ich benötige ein paar persönliche Angaben von Ihnen.
2. Könnten Sie hier Ihren Vor- und Nachnamen hinschreiben?
3. Könnte ich Ihr Geburtsdatum haben?
4. Welche Staatsangehörigkeit besitzen Sie?
5. Bitte unterschreiben Sie hier!
6. Das ist eine zahnärztliche Honorarvereinbarung.
7. Es tut mir leid, aber wir nehmen keine Kreditkarten an.
8. Haben Sie eine EC-Karte?
9. Darf ich Sie bitten, bar zu zahlen?
10. Nehmen Sie bitte im Wartezimmer Platz.
11. Wo ist es?/Wo befindet es sich?
12. Dort drüben.
13. Ich werde Sie in einigen/ein paar Minuten aufrufen.
14. Es wird nicht lange dauern.
15. Darf ich Sie bitten, diesen Anamnesebogen auszufüllen?
16. Aber – er ist ganz in Deutsch!
17. Könnten Sie auch diesen Fragebogen zur Zahnhygiene ausfüllen?
18. Sie können die Fragebögen ausfüllen, während Sie im Wartezimmer sitzen.

## >>> ACTIVITY 5 >>>

**Work with a partner. Ask her/him questions. Take turns!**

1. What is your nationality?
2. What is your surname/last name/family name?
3. Do you have a middle name?
4. Which ways of payment are mentioned in the text?
5. Which way of payment do you prefer when buying things?
6. Can I have your date of birth?
7. Do you know what a Visa Card is?
8. If a foreigner came to your surgery. Would you ask him to pay cash/in cash?
9. Do you accept credit cards at your surgery?
10. Have you ever filled in a medical history/anamnesis form?
11. You want a patient to sit down in the waiting room. How would you politely ask her/him to do so?

